臺東縣長期照顧服務民眾申訴、抱怨處理作業要點

1. 依據︰臺東縣長期照顧管理中心作業辦法辦理。

99年9月4日制訂

101年9月13日修訂

103年9月11日修訂

1. 目的︰

為暢通申訴管道，便利民眾與本中心主管人員直接溝通，協助解決其各項長期照顧服務問題，進而化解民眾疑慮、舒解民怨，並提升服務效率與公平性。

1. 受理範圍︰
2. 凡受理長期照顧服務單位、各服務提供單位、長期照顧管理中心等相關單位工作人員之服務態度、電話禮貌、洽公環境、設施及各項服務時效等事項。
3. 各項申請服務條件、准駁之爭議。
4. 受理方式︰

親自至本中心洽各級主管以書面、電話、傳真、電子郵件等向本中心申訴。

1. 書面申訴案件之處理

民眾親自持交、郵寄、傳真或電子郵件；交由總收文收件，依人民陳情案件處理程序分文至各單位、於規定處理期限內辦結。

1. 口頭及電話申訴案件之處理

民眾之申訴、抱怨，由受理抱怨之單位主管負責接待，應請其述明具體事項、姓名、住址及電話號碼。接聽之主管應傾聽民意、了解實情，給予委婉說明並填戴「受理民眾申訴案件記錄表」。若屬案情複雜、處理費時之案件，應於交辦後將處理情形以正式文書或電子郵件答覆申訴人。已結案之處理情形，紀錄表影本，每月底前彙整後繳交給照顧管理中心主任。

1. 關於民眾申訴、抱怨案件有保密之必要，應依公務機密維護密件 之相關規定辦理。
2. 民眾申訴、抱怨事項獲得改善或處理得當使本中心業務整體上獲得改善，各單位應作成範例，供同仁作為日後處理類似案件之參考。本要點奉本縣長期推動小組核定後實施，修訂時亦同。